



## モラルリスク調査の現状と対応 I

松本 雅裕 (株)INSPECT 代表取締役社長

各種法律の改正や保険法の施行など、共済をとりまく環境はめまぐるしく変化しています。契約者保護、個人情報の保護などが一層強まり、共済ではあまり縁がないとされていた不正請求やクレームへの対応も増加していくのではないかと考えられます。今号から2回にわたり「不正請求の現状と対応」について実際に対応した事例にもとづいて紹介します。

### 〔事案概要〕

某日午前1時過ぎ、木造モルタル二階建て建物A約200㎡が全焼した。出火場所は建物中央にある階段下付近で火の気は無い。契約者は海外にいて不在、出火当時、建物内は無人で状況的には「放火」の可能性が高い。保険契約は飛び込みで2年前から開始。同じ敷地内の別棟Bは10か月前に全焼、居住者が2名死亡した。本件は告知義務、放火という故意性、契約者からのクレーム対応などが含まれている。

### ■ 出火状況・契約者の行動経緯

契約者は不法滞在の外国人に住居を提供している。出火当時、外国人4名が別棟Cで暮らしている。そのうちのXが第一発見者だった。消防署は「到着時、建物内は無人で出入口と窓は全て施錠されていた」との回答で、Xの聴取では「ガラス越しに家の真ん中付近がパチパチと燃えるのが見えた」という。つまり、完全に密室状態から出火したことになる。契約者は「2週間前から海外に出かけ、出火当時の建物内は無人。留守番を4名の外国人に頼み、そのうちYに鍵を預けていたが警察の事情聴取で驚き行方不明となった。鍵を預けた理由は、別棟Cには風呂が無いのでA棟の風呂を使用するためだ」という。契約者のパスポートで出火当時は日本にいないことが確認され、アリバイは成立した。

### ■ 出火原因・警察捜査と放火犯の特定

失火か放火の判断には、警察や消防の見解を待ちたいが、捜査に時間がかかること、情報開示が厳しいこと、などからあまり期待ができない。消防の出火原因報告書は行政窓口で個人情報の一部として開示されるが、長期間かかるため、出火原因調査は保険会社側でおこなう必要がある。日本には欧米のように、保険犯罪に特化した捜査部署が無く、個人情報保護法によって保険金請求歴を調べることも容易ではなくなった。

本件では、早期に油性分析調査をおこない、出火場所付近から灯油の油性反応を認めた。その付近には灯油のポリタンクは無く、人為的にまかれた可能性が高い。さらに階段下から出火した場合、「煙突効果」といって火災自体の発熱によって暖められた空気が上昇し、火災が急速に広がる。階段が建物の中央付近で、建物が全体的に燃えるように仕向けた可能性が高く、放火だった場合には火災現象や建物構造に詳しい人物の犯行と言える。

警察でも放火の可能性が濃厚としたが、断定には至らず、契約者が関与した放火事件扱いにするのは困難との見解が示された。理由は、契約者が海外にいる以上、第三者が契約者から放火の指示を受けていなければ、契約者の故意を完全に立証することは困難だからである。C棟の外国人4人の供述も放火の関与を疑わせるまで不自然ではないという。警察での犯人検挙が期待出来ない以上、契約者とは民事で争うしかない状況となっていった。

### ■ 契約者からの執拗なクレームとその対応

契約者は出火原因調査の段階から保険会社や代理店に「解体費用を先に払え!」「保険金が払われなければお前に払わせる。支払えなければ海に沈める。」と脅迫に近い執拗な請求行為があった。こうしたクレームを、代理店、査定担当者に対して毎日のように続け、保険会社からは早く調査を進めるよう指示があった。契約者は調査会社には協力姿勢を見せるが、代理店や査定担当者へは強硬姿勢となる。代理店も査定担当者も「調査が完了していない」と説明するが聞く耳を持たず「いつ調査が終るのか?」と期限を切るように求めてきた。当職は第一発見者X、施錠担当のYが行方不明で面談出来ない点についても契約者に連絡し理解を求めたが「自分は彼ら(外国人)がどこにいるか知らない」と言い平行線であった。代理店も査定担当者も他の仕事を手につかない状態となり、弁護士対応が必要な状態となっていた。クレームを止めるには、早めの弁護士委任と免責が可能であれば通知することであるが、根拠が弱ければ防戦一方になってしまう。有無責任判断までは耐えるしかないというのが現状である。

### ■ 保険契約内容確認・告知義務違反

実は、ローン会社への確認で、ローンに付帯する長期の火災保険が判明していた。契約申込書に他の保険契約について記載していなかったため、保険会社では重複契約に関する告知義務違反で免責通知を打つこととなった。契約者は当然のことながら「他に保険があることを忘れていた」と主張し、告知義務違反の免責通知に対して提訴してきた。

当方の顧問弁護士も告知義務違反だけで免責が認められるかは微妙であり、引き続き動機面と行動面での調査を進めるよう指示された。

### ■ 契約者の経済状況

調査の結果、契約者は不動産ローン会社から1000万円、国保や固定資産税、自動車税などで100万円、消費者金融から60万円、建物Aのリフォーム代金500万円が未納であった。また、前回の建物Bの火災で3000万円の保険金を手にしているが、競馬などのギャンブルで大半を使い果たした事なども様々な情報筋から集めてきた。3000万円あった預金は出火直前には2千円、年間30数万円の火災保険料の支払を考えても不自然なことが判明した。

### ■ 判決

判決では、当該保険契約を締結する際、申込書に他の保険契約を告知していない点が「告知義務があることを知っていたが、少なくとも重過失によってこれを知らずに、別件保険契約を告知しなかった」との主張が認められた。また裁判所は、重複保険契約は「保険金の累積の程度を把握することにより、モラルリスクの疑いのある保険契約を回避することが目的」として保険会社側の解除権を認め、更に契約者が保険金を不法に取得し、契約の濫用が無いという特段の事情を主張、立証した場合には、この解除権は覆るとも指摘した。

訴訟では、出火原因は放火であることが認められ、経済的に困窮している背景も放火に及ぶ動機があり、固定資産税額の約90倍、時価の約6倍の保険金を受取ることが出来るほか、毎月の保険料が約3万円と安くない点も契約そのものが「不自然」とされた。こうした事情が「契約者が関与していないとは言いきれない」と判示される根拠となり、ローン会社の火災保険重複契約について告知が無いことが告知義務違反として認められ「免責は相当」との判断で勝訴に至った。

### 〈調査会社の立場から〉

調査会社の仕事は犯人の特定ではなく、有無責任判断のできる情報を集めること。しかし、個人情報保護法などにより契約者に関する情報収集もむずかしくなってきた。また、保険法の改正で保険給付の履行期が定められれば、調査は正確さに加えスピードもますます要求されることとなっていこう。

調査をする立場から不正請求者と向き合うことが多いが、真実を見抜くのは容易ではない。初めから疑えば、顧客である契約者の反発を招き、逆に言い分だけでは調査にならない。事実を特定していく過程で、全ての調査を顧客サービスの延長線に置き、疑義があれば怯むことなく誠実に対応していくことと考えている。

